

4. Стоимость годовых сертификатов технической поддержке СИЭР

| № п/п | Парт-номер | Наименование | Количество | Сумма, руб. | Примечание |
|-------|---------------|---|------------|--|--|
| 4.1 | SIER-SUPP-BAS | Сертификат технической поддержки СИЭР, пакет «Базовый» | 1 год | 8 486 313,52 (в том числе НДС 20%) | <ul style="list-style-type: none"> – Поставка обновления ПО СИЭР (обновления по устранению уязвимостей) – 1 раз в период действия сертификата. – Консультации по настройке процессов и печатных форм – не более 550 часов. – Консультация по устранению дефектов, устранение дефектов без SLA в случае обнаружение дефекта в ядре – не более 50 часов. – Тип SLA – ограниченный. |
| 4.2 | SIER-SUPP-OPT | Сертификат технической поддержки СИЭР, пакет «Оптимальный» | 1 год | 29 933 413,26 (в том числе НДС 20%) | <ul style="list-style-type: none"> – Поставка обновления ПО СИЭР (обновления по устранению уязвимостей, мажорные обновления существующего функционала) – 4 раза в период действия сертификата (ежеквартально). – Поставка обновлений ПО СИЭР по заявкам Заказчика – не более 2 200 шт. – Консультации по настройке процессов и печатных форм – не более 1300 часов. – Консультация по устранению дефектов, устранение дефектов без SLA в случае обнаружение дефекта в ядре – не более 100 часов. – Тип SLA – ограниченный. |
| 4.3 | SIER-SUPP-ADV | Сертификат технической поддержки СИЭР, пакет «Расширенный» | 1 год | 48 456 755,44 (в том числе НДС 20%) | <ul style="list-style-type: none"> – Поставка обновлений ПО СИЭР (обновления по устранению уязвимостей, мажорные и минорные обновления существующего функционала) – 12 раз в период действия сертификата (ежемесячно). – Поставка обновлений ПО СИЭР по заявкам Заказчика – не более 3 600 шт. – Консультации по развертыванию стендов и настройке CI/CD – не более 650 часов. – Консультации по настройке процессов, экранных и печатных форм – не более 2 200 часов. – Консультация по устранению дефектов, устранение дефектов без SLA в случае обнаружение дефекта в ядре – не более 150 часов. – Тип SLA – стандартный. |

| | | | | | |
|------|---------------|---|-------|---|---|
| 4.4 | SIER-SUPP-VIP | Сертификат технической поддержки СИЭР, пакет «VIP» | 1 год | 138 925 066,30 (в том числе НДС 20%) | <ul style="list-style-type: none"> – Поставка обновлений ПО СИЭР (обновления по устранению уязвимостей, мажорные и минорные обновления существующего функционала, мажорные и минорные обновления по развитию новой функциональности) – без ограничений при устранении ошибок и выходе новых версий. – Поставка обновлений ПО СИЭР по заявкам Заказчика – не более 11 000 шт. – Консультации по развертыванию стендов и настройке CI/CD – не более 2 000 часов. – Консультации по настройке процессов, экранных и печатных форм – не более 6 500 часов. – Консультации по доработке ПО СИЭР – не более 6 500 часов. – Регистрация и устранение дефектов (без ограничений) – 12 месяцев. – Тип SLA – приоритетный. |
| 4.5. | SIER-SUPP-IND | Сертификат технической поддержки СИЭР, пакет «Индивидуальный» | 1 год | Рассчитывается индивидуально | Определяется индивидуально |

Типы SLA

| № | Описание | Тип SLA | | |
|---|--|---|---|--|
| | | Ограниченный | Стандартный | Приоритетный |
| 1 | Система не функционирует. Аварийные внештатные ситуации, связанные с полной утратой информационной системой, в которой функционирует ПО СИЭР, способности обеспечить выполнение одной или нескольких ключевых функций, а также обнаружение предаварийного состояния, которое может привести к возникновению инцидента 1-го приоритета. | <ul style="list-style-type: none"> – Реакция: 60 минут. – Решения: 8 рабочих часов. | <ul style="list-style-type: none"> – Реакция: 30 минут. – Решения: 8 рабочих часов. | <ul style="list-style-type: none"> – Реакция: 15 минут. – Решения: 8 рабочих часов. |
| 2 | Ситуации с частичной утратой системой способности обеспечить выполнение одной или нескольких функций для всех пользователей ПО СИЭР, не приводящей к потере критичного (основного) функционала (возможны альтернативные варианты выполнения основных функций портала), а также, частичной потери работоспособности программного обеспечения системы. | <ul style="list-style-type: none"> – В общую очередь для решения обращений. | <ul style="list-style-type: none"> – Реакция: 4 рабочих часа. – Решения: 5 рабочих дней. | <ul style="list-style-type: none"> – Реакция: 2 рабочих часа. – Решения: 2 рабочих дня. |
| 3 | Проблема, при которой задачи системы выполняются без существенных сбоев. Проблемы, без утраты системой способности обеспечить выполнение функций, связанные со снижением производительности и прочие ситуации, не приводящие к потере основного функционала. | Не применяется | <ul style="list-style-type: none"> – Реакция: 6 рабочих часа; – Решения: 15 рабочих дней <p>* В рабочий день не может быть открыт более чем один запрос на изменение функций Системы.</p> | <ul style="list-style-type: none"> – Реакция: 2 рабочих часа; – Решения: 5 рабочих дней |
| 4 | Каналы взаимодействия | <ul style="list-style-type: none"> – Письма от Заказчика на эл. почту. | <ul style="list-style-type: none"> – Письма Заказчика на эл. почту. | <ul style="list-style-type: none"> – Система регистрации обращений Заказчика. – Письма Заказчика на эл. почту. – Телефон. |

| | | | | |
|---|--------|----------------|----------------|--|
| 5 | Прочее | Не применяется | Не применяется | <p>Дополнительные опции:</p> <ul style="list-style-type: none">– Персональный менеджер технической поддержки.– Установка обновлений и исправлений версии в нерегламентное время.– Администрирование БД, используемых ПО СИЭР.– Предоставление выделенного аналитика.– Выполнение заказных доработок прикладного программного обеспечения, включая расширение и изменения функциональных возможностей ПО СИЭР.– Самостоятельное определение Заказчиком приоритетности выполнения запросов. |
|---|--------|----------------|----------------|--|